**CÁC BƯỚC THỰC HIỆN CHÍNH CỦA VỤ GIÁM ĐỊNH**

*FLOWCHART OF AN INSPECTION SERVICE*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT**  ***No.*** | **Mô tả**  ***Description*** | **Người chịu trách nhiệm *Responsible man*** | **Tài liệu hồ sơ cần**  **sử dụng**  ***Used file*** | Ghi chú ***Note*** |
| 1 | Nhận yêu cầu giám định từ khách hàng.  *Accept inspection order from client* | Lễ tân  *Reception* |  |  |
| 2 | Kiểm tra nội dung của yêu cầu giám định.  *Check content of inspection order* | Lễ tân  *Reception* |  |  |
| 3 | Thu thập các tư liệu có liên quan.  *Collect concerned documents* | Lễ tân  *Reception* | Hợp đồng bảo hiểm, Bill, Invoice, lệnh giao hàng  *Insurance contract, B/L, invoice, Delivery order* |  |
| 4 | Xác nhận yêu cầu giám định.  *Confirm the receipt of inspection order* | Trưởng phòng  *Manager* |  |  |
| 5 | Chuyển bản sao yêu cầu giám định đã được xác nhận cho khách hàng.  *Forward the copy of confirmed inspection order to client)* | Lễ tân  *Reception* |  |  |
| 6 | Chuyển yêu cầu giám định đến phòng ban để thực hiện vụ giám định.  *Give inspection order to departments to perform the inspection* | Lễ tân  *Reception* |  |  |
| 7 | Phân công thực hiện vụ giám định và hướng dẫn thực hiện  *Assign tasks and instructing for performing.* | Trưởng phòng  *Manager* |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | Bổ sung những dữ liệu còn thiếu theo quy trình của điểm 4.4 vào các yêu cầu giám định không theo mẫu M02  *Add lacked information into inspection order dislike form M02 (according to section 4.4 in process)* | Giám định viên  *Surveyor* | Trưng cầu giám định của hải quan hoặc cơ quan quản lý nhà nước khác, hợp đồng uỷ thác giám định vv….  *Customs inspection referendum or other requirement of gov. management office, inspection trust contract…* |  |
| 9 | Thực hiện thủ tục thay đổi nội dung theo yêu cầu (nếu có)  *Perform produres for changing content according to request (if any)*  Theo dõi phản hồi khiếu nại của khách hàng (nếu có)  *Follow claim from clients* | Giám định viên thực hiện vụ giám định  *Surveyor* |  |  |
| 10 | Nghiên cứu yêu cầu nội dung của vụ giám định.  *Research contents in the inspection order* | Giám định viên  *Surveyor* | Các tài liệu do chủ hàng cung cấp và các quy trình, phương pháp, tiêu chuan liên quan…  *Document provided by shipper, concerned method/ standard* |  |
| 11 | Chuẩn bị dụng cụ, hồ sơ, các mẫu mã ấn chỉ phục vụ cho việc giám định.  *Prepare necessary*  *inspection tools, files, forms* | Giám định viên  *Surveyor* | Các quy trình, phương pháp giám định của công ty  *Process, method of inspection of company* |  |
| 12 | Thực hiện vụ giám định tại hiện trường.  *Perform the inspection at site* | Giám định viên  *Surveyor* | Các quy trình, phương pháp giám định của công ty  *Inspection Process, method of company* | Báo cáo cho TP và theo dõi yêu cầu của KH  *Report manager and monitor client’s request* |
| 13 | Báo cáo tình hình thực hiện vụ giám định  *Report situations at site* | Giám định viên  *Surveyor* | Mẫu báo cáo do công ty./ chủ hàng cung cấp.  *Report form provided by company/ shipper* |  |
| 14 | Trộn mẫu, chia mẫu, gửi mẫu đi phân tích (nếu làm về chất lượng)  *Mix, divide, have sample analyzed (if doing about quality)* | Giám định viên  *Surveyor* | Etiket về lấy mẫu và lưu mẫu.  *Code and store sample* |  |
| 15 | Lập chứng thư nháp  *Make the draft of survey report* | Giám định viên  *Surveyor* |  |  |
| 16 | Duyệt chứng thư  *Check the draft of survey report* | Trưởng phòng  *Manager* | Mẫu chứng thư của Navicontrol.  *Survey report form of Navicontrol* |  |
| 17 | Phát hành chứng thư  *Issue the original of certificate* | Nhân viên văn phòng  *Office assitant* | An chỉ chứng thư của Navicontrol.  *Printed paper of Navicontrol* |  |
| 18 | Lập hóa đơn  *Issue invoice* | Nhân viên kế toán  *accountant* | Mẫu hoá đơn do Bộ TC phát hành.  *Invoice form issued by finance ministry* |  |
| 19 | Cấp chứng thư cho khách hàng, thu phí giám định  *Send the survey report to clients and collect inspection fee* | Nhân viên văn phòng/ kế toán  *Office assitant / accountant* | Vào sổ theo dõi vụ giám định.  *Registry to monitor the inspection* |  |
| 20 | Theo dõi phản hồi khiếu nại của khách hàng (nếu có)  *Monitor claim from client (if any)* | Chuyên viên, phòng nghiệp vụ,  TP giám định  (speciality, speciality department, Dept. manager) | Quy trình giải quyết khiếu nại phản hồi của khách hàng  *Process of claim/ feedback solvability from client* |  |